

Pandèmia oculta

Las Kellis (*las que limpian*) és un grup de Facebook poc convencional. Nou-cents dos membres integren el grup per apuntalar la moral de totes les dones que netegen les habitacions dels hotels: les cambreres de pis. L'entrada més comentada del grup és una vinyeta humorística. L'acudit retrata una cambrera amb una pila de plats a la mà dreta, un pal per netejar la piscina a la mà esquerra, un raspall al peu dret i un telèfon al peu esquerre. Al costat, un empresari amb gomina i americana. La cambrera pregunta desesperada: "A més de les habitacions, la cuina, la piscina i la recepció, vol que també m'encarregui dels jardins? I com ho faig?". I l'empresari respon: "No em negaràs que tens unes costelles flotants un tant infrautilitzades". L'Eulàlia Corralero ensenya la vinyeta des del seu mòbil. Ella va crear el grup. Riu amb amargura. Sap de primera mà que la realitat eclipsa la caricatura.

La família de l'Eulàlia s'ha reunit per dinar. Un menú casolà acompanya la conversa. "He treballat en cinc o sis hotels de Lloret i Blanes", recorda l'Eulàlia. Ara està a l'atur. Les condicions laborals de les cambreres de pis sempre han estat dures. Però, amb la crisi, han empitjorat. "La meva generació ja té cinquanta anys i és ara quan som conscients que no podem seguir treballant en aquestes condicions". Estan predisposades a patir molts accidents laborals perquè han de treballar "corrents i de qualsevol manera" i, sovint, no disposen de tot el material necessari. "Jo tinc el cartílag desgastat, les ungles morades, hèrnie a les lumbar...," explica abatuda.

L'Eulàlia ha parlat diverses vegades amb el responsable del seu darrer hotel, però aquest sempre s'excusa dient que "ha de tirar del vaixell". Critica que hi ha diners però que, com sempre, qui els

Les cambreres de pis o netejadores d'hotel són un sector laboral especialment maltractat per la crisi. Tot i que el nombre de turistes no ha deixat d'augmentar, les plantilles són estables o minven.

Reportatge de Laura Ballester

guanya és l'empresari. "Aquest sector no està en crisi. Però hem de cuidar-lo. I hem de començar cuidant els seus treballadors. Les cambreres de pis som la columna vertebral dels hotels; perquè la neteja és primordial. Però també som les més oblidades". Creu que aquest tracte és degut, en part, al masclisme; perquè sempre ha estat bàsicament un col·lectiu de dones. Imagina que hi ha un buit legal al seu voltant. "La Generalitat hauria de realitzar inspeccions sorpresa per evitar que els empresaris s'aprofitin d'aquesta situació".

El timbre sona dues vegades. L'Eulàlia obre la porta ràpidament. És l'Ana Belén, una altra cambrera de pis. Vol acompanyar-la a la trobada de cambreres de Lloret. La reunió es duu a terme al sindicat de CCOO del municipi. Davant de les oficines d'un pàrquing de la perifèria esperen dotze cambreres. Vuit dones amb nom i cognom: Rosario Serrano, Carmen Doblas, Toñi Barrera, Rafaela Escot, Filo Ramos, Emilia Lopez, Ana Belén i l'Eulàlia Corralero. Les altres quatre dones han volgut mantenir l'anonimat per por. Per de les represàlies, de ser acomiadades,

d'empitjorar les seves condicions. Una por que comparteixen moltes cambreres. Una por que els hotels han cultivat. Durant gairebé dues hores, les cambreres donen veu a les seves vivències.

La reunió és un guirigall. Totes volen denunciar les pràctiques del seu hotel. Les vivències de la Toñi deixen atònit a tothom: "La governanta [la cap de les cambreres] s'inventa que jo crido al passadís; amenaça les eventuals d'acomodar-les si parlen amb mi; i m'humilia davant dels clients. És molt trist... però necessito que les companyes demanin els estris i el material per mi". Toñi assegura que la governanta li fa "la vida impossible" perquè és l'única que reivindicava els seus drets: "jo faig la meva feina bé; no m'agrada deixar les habitacions a mitges. Quan acaba la meva jornada, marxo. I, si no he pogut acabar totes les habitacions, les deixo". Però la majoria de les seves companyes treballen en direcció contrària: "Fem entre 24 i 26 habitacions al dia. Però les fem fatal perquè no tenim prou temps. I, a poc a poc, deixes de fer coses". Això provoca estrès, ansietat, insomni... Toñi s'indigna: "Si cedim, cada cop ens posaran més habitacions!". I la resposta es generalitza: "Estem tractant molt malament el client... sentim vergonya, fins i tot, de saludar-lo al passadís".

Una nova cambrera s'incorpora a la reunió. Només ella ha aconseguit jubilar-se per danys físics: vèrtebres desgastades i aixafades que ja no es poden operar. Però aconseguir la baixa permanent del tribunal mèdic és tot un repte. Cada any, els hotels organitzen tallers per aprendre a treballar amb postures correctes i disminuir els riscos laborals. "Els caps ens renten les mans amb aquests cursos. Diuen que ens han ensenyat a treballar bé i que, si prenem mal, és culpa nostra. Com si algú pogués treballar bé amb tan-



Eulàlia Corralero va crear el grup de Facebook Las Kellis, nou-cents dos membres integren el grup per apujar la moral de les dones que netegen les habitacions dels hotels.

ta feina...". Inspeccions laborals? Riuen. La majoria no en recorda cap. "Ens han acostumat a treballar com burres. Som robots... no sabem on està el límit". Exigeixen que les tractin "com persones", no "com ovelles negres" per voler millorar la situació. "Jo he vist plorar les meves companyes per impotència", assegura una cambrera. "Estem perdent la nostra dignitat", coincideixen. Davant les cares d'amargura que acompanyen la tarda, l'Eulàlia reprèn la fe. Quan ella parla, el guirigall es calma. "Ernest ha estat un àngel del cel per a totes nosaltres", recorda, "ell ens ha ofert tota la seva ajuda per fer resso de la nostra situació en els mitjans".

Ernest Cañada és l'autor de l'article: "Las que limpian los hoteles". El text, publicat l'any passat per *El País*, recollia testimonis dels hotels de Lloret. Alhora, és el fundador d'Alba Sud, una associació catalana especialitzada en investigació i comunicació pel desenvolupament.

Ara treballa en la seva tesi sobre turisme sostenible a l'Ateneu de Barcelona. "El sector turístic, en especial el sector de l'hoteleria, té unes dimensions econòmiques molt importants. És un sector que genera molta ocupació", comença explicant. "Però, al mateix temps i, especialment durant la crisi, s'ha produït un procés de precarització laboral molt fort. Bona part dels reajustos de costos han recaigut sobre les treballadores. I això esta repercutint en les seves condicions de salut". Quasi totes les cambreres de pis es mediquen per poder treballar. "Si preguntes, segurament et diran: esmorzo amb ibuprofens". I quan, sistemàticament, durant cinc o deu anys, es prenen un o dos ibuprofens cada dia, això deriva a altres problemes.

Cañada parla a poc a poc i mesura cada paraula abans de respondre. "La feina d'aquest col·lectiu és clau en la satisfacció dels clients". És a dir, tu pots tenir

wi-fi o molt disseny, però el client el que al final vol és que l'habitació estigui neta i en condicions.

A més, hi ha un altre fenomen preocupant que està creixent a Barcelona: el procés de subcontractació. Les cambreres treballen amb convenis diferents als d'hoteleria. Passen a pertànyer al conveni de neteja, on cobren uns 300 euros menys. I fan més hores. "Les treballadores, en comptes de fer les quatre o cinc hores del contracte, en fan set o vuit. Es considera que les treballadores en

→

**"LA FEINA
D'AQUEST COL·LECTIU
ÉS CLAU EN LA
SATISFACCIÓ
DELS CLIENTS"**

→ aquestes quatre o cinc hores han de fer un nombre d'habitacions. I, si no les fan, és problema seu”.

El fundador d'Alba Sud posa l'accent en el paper de les mútues. “Aquestes entitats volen pagar el mínim. Es fa molt difícil demostrar que els danys físics amb què arriben les cambreres són conseqüència de les seves condicions laborals”. Avui les cambreres de pis representen entre el 20 i el 25 per cent de les plantilles. “Però haurien de ser-ne més... No pot ser que el nombre de turistes augmenti, però el número de treballadores es mantingui estable”. Cañada considera que solucionar aquesta realitat implica: disminuir la càrrega laboral i la seva intensitat, reorganitzar el treball, adaptar el mobiliari a les necessitats de les cambreres i revisar les condicions contractuals. “Modificar la llei perquè les dones de les empreses subcontractades cobrin el mateix”, aclareix. Els objectius finals els comparteixen amb la campanya internacional de la UITA: *Make up my workplace* (Arreglin el meu lloc de treball).

Emilio Ferrero treballa actualment per a IUF-UITA, el sector d'Hoteleria, Restauració, Càtering i Turisme. La Unió Internacional de Treballadors de l'Alimentació (UITA) és una federació internacional d'organitzacions sindicals de diversos sectors. El 2010-2011, el sector d'hoteleria de la UITA va començar a debatre sobre les condicions laborals de les cambreres de pis. “Vam ser conscients que era el moment de treure a la llum aquesta realitat i actuar a escala global per fer una crida a tots els agents que operen en el sector”. En les primeres reunions es va utilitzar el terme: pandèmia oculta. La campanya *Make up my workplace* pretén denunciar un problema ocult, millorar les condicions de treball i buscar una normativa legislativa que protegeixi aquest col·lectiu. “De moment hem aconseguit reunir tots els sindicats mundials i elevar un problema que inicialment semblava anecdòtic, a una realitat majúscula. I, en alguns casos, ja s'està discutint sobre actuacions concretes en alguns països”.

En una sala d'UGT esperen dues delegades sindicals i un representant de l'equip Sectorial d'Hoteleria i Turisme, Igor Abascal. Per mantenir l'anonimat, anomenarem les delegades Irun i Chiqui. “Fa cinc anys em van amonestar per marxar sense poder acabar totes les habitaci-



ons”, comenta Irun amb la seva companya. Assegura que la van castigar amb deu dies sense feina. De cop, s'aixeca i es posa dreta al costat de la taula. “Veieu?”, ensenya els seus pantalons folgats. Els duu ajustats amb una goma, com els nens. El cinturó ja no li és útil. “Les-très...”, sospira. Ara, sovint, pren relaxants musculars per poder seguir treballant. Tot i així, és optimista: “Hem aconseguit millores amb el sindicat. Ara ja no hem d'avisar la governanta per anar al lavabo, ni trucar-li en sortir. També hem aconseguit regular els hivernals [festius]. I, després de sis anys, hem pogut col·locar dosificadors cada quatre plantes”. Però encara lluiten per posar fi a les externalitzacions. “Ara mateix, és l'objectiu més important”, anuncia Abascal.

Paco Galván, coordinador del sector d'Hoteleria de CCOO, coneix a fons la situació. Va treballar de cambrer en el bar d'un hotel durant 14 anys i parla amb seguretat. El coordinador de CCOO ho té clar: les externalitzacions proliferen a gran velocitat i “hem d'aturar-les”. Els

hotels justifiquen les condicions amb termes de “competitivitat”. Les ETT (empreses de treball temporal) “són un càncer per a les relacions laborals”.

Després d'intentar contactar amb diferents hotels de Barcelona, només un va accedir a parlar: l'Hotel W. Actualment, treballen amb 36 cambreres de pis, 18 de fixes i 18 d'eventuals, entre les quals trobem, únicament, set homes. El grup està format per sis espanyoles i 30 estrangeres, d'entre 25 i 40 anys. La cadena de Barcelona segueix el conveni col·lectiu i assegura que sempre es compleix. De fet, l'hotel considera que les condicions laborals de les cambreres són justes perquè disposen del material necessari, flexibilitat laboral, menjar a l'hotel i, sobretot, formació contínua. “Se'ls inculca la companyonia i el treball en equip”, explica la directora del departament Style, Elena Sacristán. Habitualment, el col·lectiu del W realitza 13 habitacions diàries amb una mitjana de 30 minuts per habitació. Però, si no poden acabar totes les habitacions, l'hotel no les



PROCÉS DE SUBCONTRACTACIÓ.

Les cambreres treballen amb convenis diferents dels d'hoteleria. Passen a pertànyer al conveni de neteja, on cobren uns 300 euros menys.

“Jo primer vaig ser cambrera de pis i sé què comporta. Per això intento ajudar les meves companyes tant com puc. Sempre els dic el mateix: si jo ho puc fer, vosaltres també”. Segons Glòria, la governanta és la balança de l'hotel. És el punt d'unió entre els interessos del cap i les demandes de les cambreres. Sona el telèfon i Glòria respon. Es disculpa i desapareix ràpidament per la porta.

“Una companya s'ha posat malalta”, explica Glòria en tornar. Quan una cambrera està malalta, la governanta supleix les seves hores. “Jo no sóc la típica governanta sergent. Només esbranco quan és necessari i sempre intento ser amigable”. Assegura que, amb la crisi, els preus de les habitacions baixen i la plantilla és menor. Tampoc ajuden les inspeccions. Durant els 22 anys que fa que treballa en aquest hotel, només recorda una inspecció laboral.

El sector reclama canvis. Reformes urgents per evitar el deteriorament del turisme català. Reformes que les cambreres exigeixen al Govern català. La directora general de la Inspecció de Treball, M. Luz Bataller i Cifuentes, i el director general de Relacions Laborals i Qualitat en el Treball, Jordi Miró i Meix, s'han reunit a Barcelona. Cap dels dos no coneix la campanya internacional de la UITA. La realitat de les cambreres? “Nosaltres no tenim versions, tenim dades”, puntualitza Miró. “Fem una sèrie d'actuacions i inspeccions que constaten una llista de dades. Evidentment, n'hi ha de tot: en algunes empreses trobem situacions d'infracció i en altres no. Com en tots els sectors”. Durant el 2014, va haver-hi 713 actuacions de la inspecció del treball en hotels i allotjaments similars. “Això va comportar un total de 467 visites en aquests centres de treball. I un seguit de 188 actes d'infracció aixecats, principalment, en matèria de relacions laborals i seguretat social”, explica Bataller. Conseqüentment, es van donar d'alta 108 treballadors nous. “I es va aconseguir transformar 107 contractes temporals

en contractes indefinits”, valora positivament la Directora d'Inspecció.

Manca d'inspeccions laborals? “No és cert”, nega Miró amb rotunditat. “713 actuacions és un nombre important. No sé si els altres sectors disposen de tantes inspeccions”. El director de Qualitat del Treball aclareix que les inspeccions sempre són sorpresa i que comporten sancions econòmiques importants. “En qualsevol cas, si els sindicats plantegen aquest problema, en parlarem i actuarem en funció de l'acord a què arribem”, assegura.

En un bar de la Barceloneta, dues cambreres, amb els pseudònims de Míriam i Lucia, expliquen les seves experiències. Totes dues han recorregut diferents hotels de Barcelona. Alguns de millors, altres de pitjors. “En deu minuts no es pot fer bé una habitació. Després ve la governanta pel darrere, passa el dit i et diu: això està brut. És la gota que fa vessar el got!”, exclama Lucia frustrada. Fa tres mesos que està a l'atur, però entrar de nou en un hotel la terroritza. “En una cadena important, la governanta ens cridava i ens insultava tothora. Recordo que, quan s'enfadava ens deia: ‘Perras, iros a la mierda!’ Era racista i ens tractava com esclaves”. Míriam sempre ha treballat subcontractada en hotels. “Els empresaris se n'aprofiten”, assegura resignada, “i els sindicats, avui dia, tampoc ens ajuden. O no volen o no poden”. Va denunciar les condicions de treball a Duna Tecnic, l'empresa que la subcontracta. I, de nou, la mateixa resposta: “Aquí tens la porta si no t'agrada”. Míriam explica dolguda casos d'altres companyes. Vivències que, tard o d'hora, comparteixen totes les cambreres de pis. Cambreres que han decidit parlar. Cambreres de tot el món que han alçat la veu. Cambreres que han pres pel mànec la lluita. Una lluita insurgent que busca denunciar la seva realitat. Perquè, en paraules de Lenin: “la veritat és sempre revolucionària”. I l'eslògan que encapçala el mur de Las Kellis és el primer pas: “No molestar (Estem canviant el nostre futur)”.

obliga a fer hores extres. D'altra banda, Sacristán creu que la qualitat de la neteja ha millorat amb el temps gràcies a la formació. Així com valora positivament la relació entre les cambreres i les governants: “El respecte és el principal pilar de l'operativa departamental”.

Trobar una governanta disposada a explicar la seva realitat no és fàcil. Glòria és el nom que utilitzarem per identificar a la governanta d'un petit hotel de Barcelona. Duu una canellera que li protegeix la mà dreta i part del braç. “He d'agafar una polidora que pesa molt i tinc dolors al túnel carpià”, justifica. A diferència d'altres governants, Glòria coordina i neteja com una cambrera més. Disposen de 17 minuts per a cada habitació. “Normalment, les acabem a temps. Però, quan alguna no ha pogut enllestir la seva feina, totes ens quedem per ajudar-la. Som bones companyes”. Reconeix que el “bon rotllo” que es respira entre les cambreres i la governanta “no és habitual”. Potser, el passat i l'experiència de Glòria permeten aquesta sintonia: